



**Consip S.p.A.**

*"Servizio di manutenzione licenze software Erwin per la Ragioneria Generale dello Stato"*

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE LICENZE SOFTWARE ERWIN PER LA RAGIONERIA GENERALE DELLO STATO**



**INDICE**

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| <b>1</b> | <b>PREMESSA .....</b>   | <b>3</b>  |
| 1.1      | Definizioni.....  | 3         |
| 1.2      | Contesto tecnico-organizzativo.....                               | 3         |
| <b>2</b> | <b>OGGETTO.....</b>   | <b>5</b>  |
| 2.1      | Componenti software oggetto del servizio di manutenzione .....    | 5         |
| 2.2      | Consegna del Software.....  | 5         |
| 2.3      | Verifica di conformità.....                                       | 6         |
| <b>3</b> | <b>MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE .....</b> | <b>8</b>  |
| 3.1      | Manutenzione e aggiornamento.....                                 | 8         |
| 3.2      | Assistenza .....  | 8         |
| 3.3      | Livelli di servizio.....  | 10        |
| <b>4</b> | <b>GESTIONE DELLA FORNITURA.....</b>                              | <b>12</b> |
| 4.1      | Responsabile delle attività contrattuali .....                    | 12        |
| 4.2      | Modalità di comunicazione .....                                   | 12        |
| 4.3      | Adempimenti per la Sicurezza .....                                | 12        |
| 4.4      | Luogo di svolgimento .....  | 12        |
| 4.5      | Lingua .....  | 12        |
| 4.6      | Riservatezza.....   | 13        |
| <b>5</b> | <b>REQUISITI DI PARTECIPAZIONE .....</b>                          | <b>14</b> |
| 5.1      | Requisiti della società.....                                      | 14        |
| <b>6</b> | <b>PENALI .....</b>   | <b>15</b> |
| <b>7</b> | <b>MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>                              | <b>16</b> |



## **1 PREMESSA**

### **1.1 DEFINIZIONI**

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- **CONSIP:** la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- **SOGEI:** la Società Generale di Informatica S.p.A., beneficiaria del Servizio;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto:** il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Servizio:** il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società:** la società aggiudicataria del servizio;
- **Malfunzionamento:** qualsiasi anomalia funzionale dei prodotti software e, in ogni caso, ogni difformità del prodotto in esecuzione rispetto alla relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **Produttore:** la società Erwin, Inc;
- **Responsabile delle attività contrattuali:** la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- **RGS:** Ragioneria Generale dello Stato.

### **1.2 CONTESTO TECNICO-ORGANIZZATIVO**

Il prodotto software CA ERwin Data Modeler è stato da anni lo strumento con il quale sono state progettate le banche dati delle applicazioni del MEF, in generale, ed in particolare della Ragioneria Generale dello Stato (di seguito RGS).

RGS vuole rendere disponibili le licenze ERwin ai capi progetto Sogei che governano le forniture di sviluppi applicativi in ambito conoscitivo e gestionale. Inoltre, vuole dare la possibilità a tutti i referenti della RGS coinvolti nei suddetti sviluppi applicativi di consultare gli schemi dei dati previsti dal processo di sviluppo.

La scelta di continuare ad orientarsi verso il prodotto ERwin è avvalorata, oltre che dall'indubbia validità del prodotto nel mercato informatico mondiale relativamente ai prodotti di tale categoria, anche e soprattutto dalla loro attuale diffusione e dalla presenza di un notevole pregresso in termini di patrimonio documentativo. Questo patrimonio documentativo – costituito da schemi concettuali,



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione licenze software Erwin per la Ragioneria Generale dello Stato”*

schemi logici e fisici, delle varie aree di cui si compone il Data Warehouse RGS, la Banca Dati delle Pubbliche Amministrazioni e la Mappa Sistemi – è archiviato e consultabile esclusivamente secondo il formato del prodotto ERwin.



## **2 OGGETTO**

Il presente Capitolato disciplina il servizio di manutenzione di prodotti software Erwin, da erogarsi, per 14 (quattordici) mesi, in favore della Ragioneria Generale dello Stato, ivi comprese tutte le attività connesse allo svolgimento delle prestazioni medesime così come regolamentate, oltre che dal presente Capitolato, anche dallo Schema di contratto e dalle Condizioni Particolari.

### **2.1 COMPONENTI SOFTWARE OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

Di seguito si riporta il dettaglio delle licenze software oggetto del servizio di manutenzione:

- Erwin Data Modeler WKGP (5 copie);
- Erwin Data Modeler WKGP Concurrent (2 copie);
- Erwin Web Portal DG Edition – 10 Utenti Concorrenti;
- Erwin Web Portal – 15 Utenti Concorrenti.

La Società dovrà garantire il servizio di manutenzione di tipo Enterprise connesse alle licenze software per 14 mesi.

**In particolare la Società dovrà garantire l'utilizzo dei prodotti software Erwin dal 23/12/2018 fino al 26/02/2020.**

Il software dovrà essere sempre aggiornato all'ultima versione disponibile.

### **2.2 CONSEGNA DEL SOFTWARE**

La Società dovrà effettuare la consegna delle licenze software entro e non oltre 15 (quindici) giorni decorrenti dalla data di stipula del contratto. La consegna dovrà essere concordata con adeguato anticipo con il referente Sogei.

Fatta salva diversa indicazione, almeno 10 (dieci) giorni prima dell'inizio delle attività di consegna, il Fornitore dovrà mettere a disposizione di Sogei un elenco contenente i dati identificativi dei prodotti software e che dovrà essere inviato alla casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it).

Il Fornitore dovrà inviare a tale indirizzo ogni informazione necessaria al fine di permettere l'identificazione del prodotto e la conseguente possibilità di utilizzarlo. A mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il Fornitore si impegna a comunicare i dati relativi a:

- Produttore
- Nome licenza
- Unità di misura
- Quantità



- Prezzo unitario
- Versione
- se trattasi di licenza test o produzione
- Sistema Operativo.

La Società dovrà inviare il link da cui scaricare la licenza d’uso o, in alternativa, la chiave di accesso che consente di scaricare la licenza dal portale del fornitore o la licenza stessa. all’indirizzo [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it), e a eventuali ulteriori destinatari indicati dalla committente.

La casella di posta [asset\\_sw@sogei.it](mailto:asset_sw@sogei.it) dovrà essere inoltre utilizzata per segnalare la disponibilità delle nuove versioni e/o aggiornamenti del prodotto.

Il Fornitore potrà prevedere, inoltre, la consegna di un supporto ottico/magnetico al magazzino Sogei.

La consegna deve essere accompagnata da apposita documentazione secondo quanto previsto sia dalla normativa vigente, in materia civile e fiscale, sia dalle disposizioni che regolamentano la fornitura di beni per appalti pubblici. Tale documentazione deve riportare in maniera esplicita l’indicazione della titolarità delle licenze a Sogei o alle amministrazioni eventualmente indicate nello stesso capitolato..

A fronte di esito positivo di detta verifica, verrà prodotto il **“Verbale di consegna”**. Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

### **2.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ**

Entro 30 (trenta) giorni a decorrere dalla conclusione delle operazioni descritte al precedente paragrafo 2.2, la consegna del software sarà sottoposta alla verifica di conformità, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d’arte sotto il profilo tecnico-funzionale.

La Società è tenuta a prestare alla Sogei, a propria cura e spese, l’assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione della Sogei quanto necessario alle operazioni di verifica di conformità.

La Società potrà intervenire alla verifica di conformità, anche attraverso propri rappresentanti. In tal caso detti rappresentanti sono tenuti a sottoscrivere i documenti di verifica di conformità che verranno redatti da Sogei (verbali, certificato, ecc.)

In caso di esito negativo della verifica di conformità, ferma restando l’applicazione delle penali, di cui al successivo paragrafo 5, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che le verrà comunicato dalla Sogei, alla eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati.

Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell’avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze, la Sogei procederà a nuova verifica di conformità nei termini e con le modalità di cui ai commi precedenti.

In caso di ulteriore esito negativo della verifica di conformità, la Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione licenze software Erwin per la Ragioneria Generale dello Stato”*

A completamento della verifica positiva sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

Anche gli eventuali periodi di manutenzione a pagamento successivi al periodo in garanzia, saranno sottoposti a Verifica di conformità trimestrale per le quali saranno valide le identiche condizioni sopra esposte per la Verifica di conformità relativa alla fornitura.



### **3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE**

#### **3.1 MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO**

A decorrere dalla data di positiva verifica di conformità, la Società è responsabile dei servizi di supporto e manutenzione previsti per tutti i prodotti forniti, per l'intero periodo contrattualmente previsto.

Il servizio di manutenzione erogato dal Fornitore dovrà comprendere il supporto telefonico (o via mail), l'apertura dei Ticket ai servizi di supporto del produttore della tecnologia e l'accesso agli aggiornamenti software e sui prodotti, rilasciati durante il suddetto periodo.

Resta inteso che, in tale periodo, l'eventuale fornitura e consegna di tutti i prodotti o elementi accessori saranno a carico esclusivo della Società, che dovrà curare l'intermediazione col produttore originale per eventuali oneri di importazione e/o spedizione.

#### **3.2 ASSISTENZA**

La Società dovrà disporre di una struttura di assistenza tecnica per erogare i servizi di assistenza al fine di garantire la piena funzionalità di tutti i prodotti oggetto di fornitura, nonché un intervento tempestivo e tracciabile per l'espletamento dei servizi nei tempi previsti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere operativa nell'arco dell'anno solare, in orario di ufficio (giorni feriali: **lunedì – venerdì dalle 09.00 alle 17.00**).

A fronte di una segnalazione di malfunzionamento, effettuata da SOGEI o da persone o imprese da essa delegate, la Società è tenuta ad attivare tutte le strutture a sua disposizione per l'individuazione, la diagnosi e la correzione dell'errore, effettuando l'intervento secondo i livelli di servizio dettagliati al paragrafo 3.3.

Tutte le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti verranno gestite dal sistema di comunicazione (**Trouble Ticketing**) in seguito indicato.

Tutti gli elementi necessari allo svolgimento del servizio saranno comunque a cura ed a carico della Società, ivi inclusi i componenti che eventualmente si rendessero necessari per la diagnosi e risoluzione dei malfunzionamenti.

A fronte degli interventi di manutenzione, tutti i prodotti aggiornati e l'eventuale nuova documentazione a corredo dovranno essere consegnati presso la medesima sede di utilizzo dei prodotti riparati e/o sostituiti.

La struttura di assistenza tecnica dovrà essere costituita da personale dedicato allo svolgimento di tutte le attività tipiche di gestione di malfunzionamenti e quindi dovrà:

- accogliere ed analizzare la segnalazione di disservizio relativa al malfunzionamento rilevato;
- notificare a Sogei l'apertura del guasto riportando data e orario di accettazione;





- inserire nel sistema di Trouble Ticketing le informazioni necessarie all’identificazione e qualificazione del malfunzionamento, quali: l’identificativo del ticket, la data e l’orario di apertura del ticket, il nominativo della persona che effettua la segnalazione di disservizio e richiede l’apertura del ticket, la problematica riscontrata;
- notificare a Sogei l’apertura del ticket, riportando data e orario di accoglimento della segnalazione di disservizio;
- avviare una preliminare fase di analisi del malfunzionamento al termine della quale:
  - può essere fornita, se disponibile, una soluzione temporanea (*workaround*);
  - deve essere comunicato a Sogei l’esito della prima diagnosi, indicando una previsione dei tempi di ripristino ipotizzati;
- concordare con Sogei le modalità ed i tempi di intervento, curarne il monitoraggio;
- coordinare gli interventi delle strutture della Società coinvolte;
- sollecitare l’esecuzione degli interventi nel rispetto dei livelli di servizio;
- verificare con il personale Sogei l’effettiva risoluzione del problema;
- chiudere la segnalazione comunicando le cause del disservizio;
- notificare a Sogei la chiusura del guasto riportando data e orario di risoluzione.

La registrazione delle segnalazioni dovrà avvenire attraverso un sistema di Trouble Ticketing in grado di tracciare le informazioni seguenti:

- identificativo del ticket;
- data e orario di apertura ticket;
- nominativo della persona che effettua la chiamata e richiede l’apertura del ticket;
- problematica riscontrata;
- tipologia del guasto segnalato, degrado, disservizio, ecc.;
- diagnosi del problema;
- data e orario di comunicazione della prima diagnosi riscontrata;
- descrizione della soluzione;
- data e orario di chiusura ticket.

Ove per la risoluzione del malfunzionamento fosse necessario l’intervento del personale della Società



presso i locali ove sono installati i prodotti, tale accesso dovrà essere effettuato durante il normale orario di lavoro della Sogei e nel totale rispetto delle norme di sicurezza ed operative.

### 3.3 LIVELLI DI SERVIZIO

La Società, a seguito della segnalazione del malfunzionamento, effettuata da SOGEI per mezzo dei canali di cui al paragrafo 3.2 ed annotata in apposito registro, è tenuta ad attivarsi, attraverso tutte le strutture a sua disposizione, per la diagnosi dell'errore e per l'individuazione e la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia riscontrati.

I livelli di servizio per la presa in carico sono definiti come conseguenza della gravità degli stessi; la scala di misurazione adottata è la seguente:

- **Priorità 1:** indica una condizione di indisponibilità del sistema o di inoperatività del prodotto con impatto sull'ambiente di produzione in relazione alla quale non sia immediatamente disponibile alcun workaround, come nei seguenti casi: (i) inoperatività di server di produzione o altro sistema mission-critical; (ii) rischio significativo di perdita o corruzione di una parte sostanziale di dati mission-critical; (iii) verificarsi di una perdita sostanziale di servizio, (iv) interruzione importante delle operazioni di business; (v) incidente nel quale il software causa problemi catastrofici di rete o di sistema o che compromette l'integrità globale del sistema o dei dati quando il software viene installato o quando è operativo (ovvero blocco del sistema, perdita o danneggiamento di dati o compromissione della sicurezza del sistema), con notevole impatto sulle normali operazioni in un ambiente di produzione.
- **Priorità 2:** indica una condizione di business di impatto elevato sulle condizioni che potrebbe mettere a rischio un ambiente di produzione. È possibile che il software funzioni ma con limitazioni importanti.
- **Priorità 3:** indica una condizione di business di impatto limitato con la maggior parte delle funzioni di software comunque utilizzabili; potrebbe tuttavia essere necessario applicare un qualche tipo di misura per fornire il servizio.
- **Priorità 4:** indica (i) un problema o evento di natura problematica minore senza impatto sul funzionamento del software; (ii) un errore nella documentazione del prodotto software senza effetto significativo sulle operazioni; (iii) un suggerimento relativo a nuove funzionalità o miglioramenti del prodotto software.

I livelli di servizio definiti sono riassunti nella tabella che segue:

**Tabella - Livelli di servizio definiti**

| Indicatore        | Priorità 1 | Priorità 2 | Priorità 3 | Priorità 4 |
|-------------------|------------|------------|------------|------------|
| Tempo di risposta | 1 ora      | 2 ore      | 4 ore      | 1 giornata |



| Indicatore                       | Priorità 1                | Priorità 2                | Priorità 3              | Priorità 4              |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|-------------------------|
|                                  | lavorativa                | lavorative                | lavorative              | lavorativa              |
| Risoluzione del malfunzionamento | Entro 2 giorni lavorativi | Entro 2 giorni lavorativi | Da concordare con SOGEI | Da concordare con SOGEI |

Le ore lavorative sono da intendersi dalle ore 08.00 alle ore 17.00, dal lunedì al venerdì, escluse le sole festività nazionali.

I giorni lavorativi si intendono dal lunedì al venerdì, dalle ore 08.00 alle ore 17.00, con esclusione delle festività.

Nel caso in cui la Società riscontri un malfunzionamento che richiede un periodo di ripristino superiore ai due giorni lavorativi (normale periodo di ripristino), la Società dovrà, entro la scadenza dei termini, concordare con SOGEI il tempo necessario alla risoluzione del malfunzionamento.

Nell'ipotesi di cui al punto precedente, la Società dovrà fornire una soluzione temporanea al malfunzionamento che assicuri l'esecuzione di prestazioni equivalenti e mantenere costantemente informata la SOGEI circa l'avanzamento delle azioni intraprese e dei risultati conseguiti per la diagnosi e la correzione del malfunzionamento.



## **4 GESTIONE DELLA FORNITURA**

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula, per 14 (quattordici) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

### **4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI**

La Società dovrà comunicare a Consip, trasmettendolo con la documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile del Servizio, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni. La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

### **4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE**

La Società si impegna a comunicare a Consip, contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

### **4.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA**

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 “Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro”, cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

### **4.4 LUOGO DI SVOLGIMENTO**

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato presso la sede della Ragioneria Generale dello Stato.

### **4.5 LINGUA**

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana.



#### **4.6 RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.



**Consip S.p.A.**

*“Servizio di manutenzione licenze software Erwin per la Ragioneria Generale dello Stato”*

## **5 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE**

### **5.1 REQUISITI DELLA SOCIETÀ**

La Società dovrà essere partner ERwin.



## **6 PENALI**

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- per ogni giorno solare di ritardo rispetto al termine di consegna rispetto ai termini indicati al precedente paragrafo 2.2, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 2.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo.
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto al termine di risposta di cui alla Tabella "Livelli di servizio definiti" al precedente paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- nell'ipotesi in cui, nell'ambito del servizio di manutenzione, si verifichi un ritardo rispetto ai termini di ripristino di cui alla Tabella "Livelli di servizio definiti" al precedente paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale;
- per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto ai termini di correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia di cui al precedente articolo 3.4, all'1‰ (uno per mille) dell'importo contrattuale.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà diritto il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.



**Consip S.p.A.**

*"Servizio di manutenzione licenze software Erwin per la Ragioneria Generale dello Stato"*

## **7 MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

La Società potrà emettere fatture con modalità trimestrale posticipata, corredate dalla verifica di conformità positiva per il relativo trimestre di riferimento.

Tutte le fatture dovranno riportare il numero di repertorio del contratto ed il codice CIG.

Si precisa che la mancanza di uno di questi elementi consente al committente di rifiutare la fattura entro il termine previsto.